

Załącznik nr 2A

do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg- w Banku Spółdzielczym w Mykanowie

Formularz skargi -zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Konsumenta		
3	Modulo lub numer PESEL ¹⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy		
4	ID rozmowy ²⁾		
5	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer		
6	Placówka obsługująca		
7	Placówka przyjmująca skargę		
8	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji,	
9	Treść skargi ^{1) 3)}		
18	Oczekiwania Konsumenta		
19	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. ☐ e-mail UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres mailowy do kontaktu.	

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe
 2. dotyczy skargi przyjmowanych telefonicznie poprzez Infolinię Banku
 3. należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

20	Uwagi pracownika przyjmującego skargę			
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej

